

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
PREMI ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (RODA 2)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS DI
PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG
SURABAYA DIPONEGORO**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Universitas Narotama Surabaya*



Oleh:
SITI FATIMAH
NIM : 01219023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2023**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Fatimah

NIM : 01219023

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PREMI ASURANSI
KENDARAAN BERMOTOR (RODA 2) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS
DI PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG SURABAYA DIPONEGORO*

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan apabila digunakan.

Surabaya, 03 Februari 2023

Pembuat Pernyataan



Siti Fatimah
01219023

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
PREMI ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (RODA 2)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS DI
PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG
SURABAYA DIPONEGORO**

DIAJUKAN OLEH :
SITI FATIMAH
NIM : 01219023

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



Hj. I.G.A. AJU NITYA DHARMANI S.ST.,S.E.,M.M

TANGGAL : 3 Februari 2023

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



I PUTU ARTAYA, S.E, M.M.

TANGGAL : 3 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI JUMAT, TANGGAL 3 FEBRUARI 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Premi
Asuransi Kendaraan Bermotor (Roda 2) Terhadap Keputusan
Pembelian Polis Di PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya
Diponegoro

Disusun oleh : Siti Fatimah

NIM : 01219023

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapan Tim Penguji

Dr. HERMIEN TRIDAYANTI, SE, MM.



I.G.A. AJU NITYA DHARMANI, SE, MM.



ELOK DAMAYANTI, SE, MM.



**HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Fatimah
NIM : 01219023
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
PREMI ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (RODA 2) TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS DI PT. ASURANSI TRI PAKARTA
CABANG SURABAYA DIPONEGORO**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta, dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 03 Februari 2023
Yang menyatakan,



Siti Fatimah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas karunia dan nikmat-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Premi Asuransi Kendaraan Bermotor (Roda 2) Terhadap Keputusan Pembelian Polis Di PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro”**.

Penyusunan proposal skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Narotama. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai belah pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM., selaku Rektor Universitas Narotama.
2. Bapak Dr Rusdianto Sesung, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum, Ekonomi dan Pendidikan Universitas Narotama.
3. Bapak I Putu Artaya, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Narotama
4. Kedua Orang Tua, Saudara, dan Keluarga yang senantiasa mendukung, mendo'akan dan memberi dorongan serta kasih sayang dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Ibu Hj. I.G.A. Aju Nitya Dharmani S.ST., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, membantu serta memberikan arahan dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen penguji yang telah membantu dalam memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum, Ekonomi dan Pendidikan Universitas Narotama yang telah memberikan banyak ilmu, pengetahuan dan informasi selama perkuliahan.
8. Teman – teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menambah informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian lainnya. Penulis juga berharap semoga saran dan kritik yang diperoleh dari pembaca dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terimakasih.

Surabaya, 03 Februari 2023



Siti Fatimah
01219023



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PREMI ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (RODA 2) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN POLIS DI PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG SURABAYA DIPONEGORO

Oleh:
Siti Fatimah

Dosen Pembimbing:
I.G.A. Aju Nitya Dharmani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan premi secara simultan terhadap keputusan pembelian polis di PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah 55 nasabah PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Surabaya Diponegoro. Pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,004. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif antara kualitas produk dan keputusan pembelian. Premi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif antara tarif premi dan keputusan pembelian. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan premi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, karena dari hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien determinasi sebesar 0,822 atau 82,2% artinya persentase pengaruh kualitas produk, promosi, dan harga terhadap keputusan pembelian sebesar 82,2% sedangkan sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, premi, keputusan pembelian

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND MOTOR VEHICLE INSURANCE PREMIUM (2 WHEEL) ON POLICY PURCHASE DECISIONS IN PT. INSURANCE TRI PAKARTA BRANCH SURABAYA DIPONEGORO

By:
Siti Fatima

Supervisor:
I.G.A. Aju Nitya Dharmani

This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and premiums simultaneously on the decision to buy a policy at PT. Tri Pakarta Insurance Surabaya Diponegoro Branch. The research was conducted using a quantitative approach. The research sample is 55 customers of PT. Tri Pakarta Insurance Surabaya Diponegoro Branch. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis using multiple linear regression, coefficient of determination, F test, and t test.

The results showed that service quality has a significant effect on purchasing decisions, because the results of the t test show a significance value that is less than 0.05, namely 0.000. The regression coefficient is positive, meaning that there is a positive relationship between service quality and purchasing decisions. Product quality has a significant effect on purchasing decisions, because the results of the t test show a significance value that is less than 0.05, namely 0.004. The regression coefficient is positive, meaning that there is a positive relationship between product quality and purchasing decisions. Premiums have a significant effect on purchasing decisions, because the results of the t test show a significance value that is less than 0.05, namely 0.002. The regression coefficient is positive, meaning that there is a positive relationship between premium rates and purchasing decisions. Service quality, product quality, and premium simultaneously have a significant effect on purchasing decisions, because the results of the F test show a significance value that is less than 0.05, namely 0.000. The coefficient of determination is 0.822 or 82.2%, meaning that the percentage of influence of product quality, promotion and price on purchasing decisions is 82.2% while the remaining 17.8% is influenced by other variables outside the research.

Keywords: service quality, product quality, premium, purchase decision

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Sampul | i |
| Surat Pernyataan | ii |
| Persetujuan Skripsi..... | iii |
| Pengesahan Skripsi..... | iv |
| Halaman Persetujuan Pernyataan Publikasi Tugas Akhir | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Abstraksi..... | viii |
| Abstract | ix |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Tabel | xiii |
| Daftar Gambar | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Batasan Masalah | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Tinjauan Teori | 11 |
| 2.2.1 Pemasaran | 11 |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.2.3 Kualitas Produk | 15 |
| 2.2.3.1 Pengertian Kualitas Produk | 15 |
| 2.2.3.2 Indikator Kualitas Produk..... | 16 |
| 2.2.4 Asuransi | 16 |
| 2.2.4.1 Pengertian Asuransi | 16 |
| 2.2.4.2 Asuransi Kendaraan Bermotor..... | 17 |

| | | |
|---|---|----|
| 2.2.5 | Premi Asuransi | 19 |
| 2.2.5.1 | Pengertian Premi Asuransi | 19 |
| 2.2.5.2 | Penentuan Tarif Premi Asuransi Kendaraan Bermotor Roda 2 (Dua) | 20 |
| 2.2.5.3 | Indikator Premi Asuransi | 20 |
| 2.2.6 | Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.2.6.1 | Pengertian Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.2.6.2 | Proses Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.3 | Pengaruh Antar Variabel | 22 |
| 2.3.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian ... | 22 |
| 2.3.2 | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian | 23 |
| 2.3.3 | Pengaruh Premi terhadap Keputusan Pembelian | 23 |
| 2.3.4 | Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Premi terhadap Keputusan Pembelian | 24 |
| 2.4 | Kerangka Berpikir..... | 24 |
| 2.5 | Hipotesis..... | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian..... | 26 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 26 |
| 3.2.1 | Populasi Penelitian..... | 26 |
| 3.2.2 | Sampel Penelitian | 26 |
| 3.3 | Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data | 27 |
| 3.3.1 | Jenis dan Sumber Data..... | 27 |
| 3.3.2 | Teknik Pengambilan Data | 27 |
| 3.4 | Definisi Operasional | 27 |
| 3.5 | Teknik Analisa Data..... | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian | 34 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat PT. Asuransi Tri Pakarta | 34 |
| 4.1.2 | Motto, Visi, dan Misi PT. Asuransi Tri Pakarta | 35 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi PT. Asuransi Tri Pakarta..... | 35 |
| 4.2 | Deskripsi Data Hasil Penelitian | 38 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden | 38 |
| 4.2.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. | 38 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 4.2.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 38 |
| 4.2.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 39 |
| 4.2.2 | Deskripsi Variabel Penelitian..... | 39 |
| 4.2.2.1 | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 40 |
| 4.2.2.2 | Deskripsi Variabel Kualitas Produk | 41 |
| 4.2.2.3 | Deskripsi Variabel Premi..... | 42 |
| 4.2.2.4 | Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian..... | 43 |
| 4.3 | Hasil Penelitian | 45 |
| 4.3.1 | Uji Instrumen | 45 |
| 4.3.1.1 | Uji Validitas..... | 45 |
| 4.3.1.2 | Uji Reliabilitas | 46 |
| 4.3.2 | Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 4.3.2.1 | Uji Normalitas..... | 47 |
| 4.3.2.2 | Uji Multikolinearitas | 47 |
| 4.3.2.3 | Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 4.3.3 | Regresi Linier Berganda | 49 |
| 4.3.4 | Koefisien Determinasi Berganda (R^2)..... | 50 |
| 4.3.5 | Uji Hipotesis | 51 |
| 4.3.5.1 | Uji Parsial (Uji t)..... | 51 |
| 4.3.5.2 | Uji Simultan (Uji F) | 51 |
| 4.4 | Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian | 52 |
| 4.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.. | 52 |
| 4.4.2 | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian | 53 |
| 4.4.3 | Pengaruh Premi Terhadap Keputusan Pembelian | 54 |
| 4.4.4 | Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Premi Terhadap Keputusan Pembelian | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 56 |
| 5.2 | Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| Tabel 2.2 | Tarif Premi pada Asuransi Kendaraan Bermotor Roda 2 (Dua)..... | 29 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional | 42 |
| Tabel 4.1 | Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... | 38 |
| Tabel 4.2 | Deskripsi Usia Responden | 38 |
| Tabel 4.3 | Deskripsi Lama Menjadi Nasabah..... | 39 |
| Tabel 4.4 | Interval Kelas | 40 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 40 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Variabel Kualitas Produk..... | 41 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Variabel Premi..... | 42 |
| Tabel 4.8 | Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian..... | 44 |
| Tabel 4.9 | Uji Validitas Variabel Penelitian | 45 |
| Tabel 4.10 | Uji Realibilitas Variabel Penelitian | 46 |
| Tabel 4.11 | Uji Multikolinieritas | 48 |
| Tabel 4.12 | Regresi Linier Berganda | 49 |
| Tabel 4.13 | Koefisien Determinasi Berganda (R^2)..... | 50 |
| Tabel 4.14 | Uji Parsial (Uji t)..... | 51 |
| Tabel 4.15 | Uji Simultan (Uji F) | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Berpikir | 37 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi PT. Asuransi Tri Pakarta..... | 36 |
| Gambar 4.1 | Uji Normalitas | 47 |
| Gambar 4.2 | Uji Heteroskedastisitas..... | 49 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 4.3 | Lampiran Biodata | 67 |
| Gambar 4.4 | Lampiran Sertifikat Conference | 68 |
| Gambar 4.5 | Lampiran Berita Acara Bimbingan Skripsi | 70 |
| Gambar 4.6 | Lampiran Plagiasi | 72 |
| Gambar 4.7 | Lampiran Sertifikat Toefl | 73 |
| Gambar 4.8 | Lampiran Sertifikat LSP ke 1 (Pengoperasian Perangkat Lunak Untuk Perkantoran | 74 |
| Gambar 4.9 | Lampiran LSP ke 2 (Manajemen Sumber Daya Manusia) | 76 |
| Gambar 5.0 | Lampiran Sertifikat MOM (Masa Orientasi Mahasiswa) | 78 |
| Gambar 5.1 | Lampiran Sertifikat KKN (Kuliah Kerja Nyata) | 79 |

